

BAB 2

GAMBARAN UMUM KOTA SURABAYA DAN UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA

Pada Bab ini, peneliti akan memaparkan terkait objek penelitian. Dalam Bab ini setidaknya terdapat 4 (empat) sub-bab, yakni sebagai berikut.

Sub-bab pertama : Mendeskripsikan gambaran umum Kota Surabaya yang mencakup potensi pengembangan wilayah; aspek kesejahteraan masyarakat fokus kesejahteraan dan pemerataan ekonomi; penunjang urusan pemerintahan fungsi manajemen non-pelayanan dasar; aspek daya saing daerah fokus iklim berinvestasi; serta visi dan misi Kota Surabaya.

Sub-bab kedua : Menyajikan profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya yang mencakup struktur organisasi DPMPTSP Kota Surabaya.

Sub-bab ketiga : Menyajikan profil Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang mencakup struktur organisasi UPTSA Kota Surabaya; motto, visi, misi, maklumat pelayanan, serta tugas pokok dan fungsi UPTSA Kota Surabaya; dasar hukum pembentukan UPTSA Kota Surabaya; satuan pelayanan perizinan dan organisasi perangkat daerah yang tergabung dalam UPTSA Kota Surabaya; serta jenis pelayanan di UPTSA Kota Surabaya.

Sub-bab keempat: Mendeskripsikan gambaran umum *Surabaya Single Window* (SSW) yang mencakup dasar hukum SSW.

2.1 Gambaran Umum Kota Surabaya

2.1.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah

2.1.1.1 Aspek Geografis

Kota Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur yang terletak antara 07°9' sampai dengan 07 °21' Lintang Selatan dan 112°36' dan 112°54' Bujur Timur. Luas wilayah Kota Surabaya seluruhnya kurang lebih 326,36 km² yang terbagi dalam 31 Kecamatan dan 154 Desa/Kelurahan. Batas wilayah Kota Surabaya yaitu batas sebelah utara adalah Laut Jawa dan Selat Madura, batas sebelah selatan merupakan Kabupaten Sidoarjo, batas sebelah barat merupakan Kabupaten Gresik, serta batas sebelah timur adalah Selat Madura.

Secara administrasi pemerintahan, Kota Surabaya terdiri dari 31 kecamatan, 154 kelurahan, 1.386 Rukun Warga (RW), dan 9.118 Rukun Tetangga (RT). Sebagai Kota Surabaya adalah kota metropolitan kedua setelah Jakarta, Surabaya secara pola ruang perkembangannya terbagi menjadi:

1. Area permukiman vertikal baik berupa rumah susun (sederhana) maupun apartemen atau kondominium tersebar di hampir seluruh penjuru Kota Surabaya, sedangkan area permukiman diarahkan berkembang ke arah barat, timur, dan selatan kota;
2. Area untuk kegiatan jasa dan perdagangan dipusatkan di kawasan pusat kota dan pusat-pusat sub-kota dan unit pengembangan serta di kawasan yang

ditetapkan menjadi kawasan strategis ekonomi antara lain di kawasan kaki Jembatan Suramadu dan kawasan Teluk Lamong;

3. Area untuk kegiatan industri dan pergudangan terkonsentrasi di kawasan pesisir utara di kawasan sekitar Pelabuhan Tanjung Perak dan Terminal *Multipurpose* Teluk Lamong, dan kawasan selatan kota yang berbatasan dengan wilayah Kabupaten Gresik dan Sidoarjo;
4. Wilayah pesisir khususnya ruang darat dimanfaatkan untuk berbagai fungsi antara lain permukiman nelayan, tambak garam dan ikan, pergudangan, militer, industri kapal, pelabuhan, wisata pesisir sampai dengan fungsi kawasan lindung di Pantai Timur Surabaya serta terdapat aksesibilitas berupa jalan dan jembatan yang menghubungkan Kota Surabaya dan Pulau Madura (Jembatan Suramadu) dan Jembatan Sukolilo Lor – THP Kenjeran yang membuka akses di kawasan sisi timur laut Kota Surabaya; serta
5. Wilayah ruang laut Surabaya selain dimanfaatkan untuk kegiatan pelayaran baik interinsulair maupun internasional, juga dikembangkan untuk kegiatan penangkapan ikan tradisional, wisata pantai di Kenjeran dan sekitarnya dan kawasan lindung laut di sekitar Pantai Timur Surabaya.

2.1.1.2 Aspek Demografi

Keberadaan penduduk sangat penting di dalam proses pembangunan. Oleh karena itu, penduduk akan menjadi beban bagi daerah apabila tidak dikelola dengan baik dan sebaliknya akan menjadi modal potensial apabila mampu dikelola dengan baik. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil, Kota Surabaya memiliki penduduk yang ber-NIK per 31 Desember Tahun 2017 sebesar 3.342.627 jiwa di 31 wilayah kecamatan. Perkembangan penduduk dipengaruhi oleh faktor kelahiran, kematian, dan migrasi. Masih terdapat beberapa kecamatan yang memiliki tingkat kepadatan lebih dari 20.000 jiwa/km² yaitu Kecamatan Wonokromo, Kecamatan Tegalsari, Kecamatan Sawahan, Kecamatan Tambaksari, Kecamatan Simokerto, Kecamatan Bubutan, Kecamatan Semampir, dan Kecamatan Kenjeran. Oleh karenanya, program-program terkait dengan penyediaan pelayanan pendidikan, kesehatan, perumahan, lingkungan, pemberdayaan, keluarga berencana, sanitasi, dan air bersih dapat diarahkan ke wilayah-wilayah yang padat penduduk sehingga dapat meningkatkan kualitas lingkungan, sosial, maupun ekonomi warganya. Pembangunan juga diarahkan pada wilayah dengan kepadatan penduduk sedang dan rendah yang membutuhkan pembangunan infrastruktur sebagai daya ungkit pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut.

Berdasarkan jenis kelamin, total penduduk perempuan sebesar 1.668.710 jiwa dan penduduk laki-laki sebesar 1.673.917 jiwa. Dari piramida penduduk ditunjukkan bahwa struktur penduduk Kota Surabaya didominasi usia 35-39 tahun. Jumlah penduduk dengan usia yang potensial yaitu mulai dari usia 25-59 tahun sebesar 1.759.442 jiwa atau 52,64% dibanding usia sekolah mulai jenjang PAUD sampai dengan perguruan tinggi yaitu usia 5-24 tahun sebesar 1.008.567 jiwa atau 30,17%, sedangkan penduduk usia lanjut yaitu usia 60 tahun ke atas sebesar 370.637 jiwa atau 11,09%.

Berdasarkan komposisi penduduk Kota Surabaya menurut agama yang dipeluk menunjukkan bahwa penduduk Kota Surabaya mayoritas beragama Islam yakni sebesar 85,11%, sedangkan total penduduk beragama Katolik (3,96%), Kristen (9,12%), Hindu (0,28%), Buddha (1,50%), Konghuchu (0,02%), dan lainnya (0,01%) adalah sebesar 14,89%. Keanekaragaman agama dan budaya yang ada di Kota Surabaya harus mampu dipelihara dan diwujudkan dalam toleransi kehidupan beragama sosial agar tidak terjadi konflik di masyarakat. Hal ini juga dikarenakan terpeliharanya ketentraman dan ketertiban masyarakat adalah kunci dari pelaksanaan pembangunan yang berjalan baik.

Berdasarkan pekerjaan, penduduk Kota Surabaya cenderung tersebar di seluruh jenis pekerjaan. Dari 101 jenis pekerjaan yang dicatat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karyawan swasta merupakan jenis pekerjaan yang paling banyak dilakukan oleh penduduk, yakni sebesar 28,04%. Posisi kedua ditempati oleh penduduk yang belum/tidak bekerja sebesar 24,94% dan di posisi ketiga dengan persentase 18,48% adalah penduduk yang mengurus rumah tangga.

Berdasarkan pendidikan, penduduk Kota Surabaya paling banyak, yakni sebesar 29,22% merupakan lulusan SMA. Posisi kedua adalah penduduk yang tidak/belum sekolah sebanyak 20,98% dan posisi selanjutnya adalah lulusan SD sebanyak 17,10%.

2.1.2 Potensi Pengembangan Wilayah

Kota Surabaya sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur memiliki peran strategis pada skala nasional sebagai pusat pelayanan kegiatan Indonesia Timur,

dan pada skala regional sebagai kota perdagangan dan jasa yang pada simpul transportasi (darat, laut, dan udara) nasional dan internasional sehingga memberi peluang bagi Kota Surabaya untuk meningkatkan perannya sebagai Pusat Kegiatan Nasional (PKN). Letak Kota Surabaya sangat strategis, menghubungkan antara Kota Surabaya dengan kota-kota di sekitarnya yaitu kota/kabupaten yang ada dalam Gerbangkertosusilo, sehingga sangat mendukung percepatan pembangunan di Kota Surabaya. Demikian juga sebaliknya, pertumbuhan Kota Surabaya juga berpengaruh pada perkembangan kota/kabupaten di sekitarnya, secara sektoral maupun keruangan.

Kota Surabaya memiliki kawasan strategis yang berpotensi dikembangkan secara berkelanjutan untuk mendukung eksistensi pengembangan wilayah kota di masa mendatang, di antaranya adalah kawasan strategis untuk pendukung pertumbuhan ekonomi, kepentingan sosial budaya, penyelamatan lingkungan hidup, serta pendayagunaan sumber daya alam dan teknologi tinggi.

2.1.2.1 Kawasan Strategis untuk Pendukung Pertumbuhan Ekonomi

Kawasan-kawasan yang akan dikembangkan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi antara lain:

1. Kawasan Pergudangan dan Industri Margomulyo di Kecamatan Asemrowo dan Kecamatan Benowo berada di Unit Pengembangan XI Tambak Oso Wilangun Ditinjau dari aksesibilitas karena letaknya berdekatan dengan Pelabuhan Tanjung Perak dan Jalan Tol Sidoarjo–Surabaya–Gresik, Kawasan Industri dan Pergudangan Margomulyo merupakan kawasan startegis untuk dioptimalisasi

dan dikembangkan dengan orientasi pada *industry smart and clean* dengan didukung oleh infrastruktur yang memadai.

2. Kawasan Tunjungan dan sekitarnya di Kecamatan Bubutan berada di Unit Pengembangan VI Tunjungan

Sebagai kawasan pusat perdagangan dan perkantoran, kawasan Tunjungan merupakan salah satu pusat kota yang sangat potensial untuk terus dikembangkan karena memiliki sejarah dan sangat terkenal pada dekade 1940 hingga akhir 1970-an dengan karakteristik *shopping-street* dan *shopping arcade*, sehingga dikenal dan menjadi salah satu *icon* kota Surabaya dengan jargon “Rek Ayo Rek Mlaku-Mlaku nang Tunjungan”. Kawasan ini memerlukan penanganan dan pengelolaan yang optimal untuk mendukung percepatan pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya.

3. Kawasan Kaki Jembatan Wilayah Suramadu-Pantai Kenjeran dan Kawasan Kota Tepi Pantai (*Waterfront City*) di Kecamatan Bulak berada di Unit Pengembangan III Tambak Wedi

Ditinjau dari lokasinya yang berada di kawasan kaki Jembatan Suramadu dan pesisir Pantai Bulak – Kenjeran yang memiliki potensi besar untuk berkembang sebagai wisata pesisir dan laut. Keberadaan Jembatan Suramadu dan Pantai Kenjeran diharapkan dapat memberikan peningkatan potensi dan peran Kota Surabaya sebagai pusat kegiatan regional.

4. Kawasan Kota Tepi Pantai (*Waterfront City*) di Kecamatan Asemrowo dan Kecamatan Benowo berada di Unit Pengembangan XI Tambak Oso Wilangun

Kawasan strategis dengan konsep pengembangan penggunaan lahan *mixed-use* pendukung kawasan pelabuhan yang terintegrasi dengan rencana pengembangan Terminal *Multipurpose* Teluk Lamong sebagai kawasan pelabuhan penunjang Pelabuhan Utama Tanjung Perak.

5. Kawasan Terpadu Surabaya Barat di Kecamatan Pakal di Unit Pengembangan XII Sambikerep dan Benowo di Unit Pengembangan XI Tambak Oso Wilangun

Kawasan terpadu yang pusatnya akan dikembangkan di Stadion Gelora Bung Tomo sebagai pusat olahraga berskala nasional dan akan terintegrasi dengan pengembangan fungsi perdagangan dan jasa di sekitarnya.

2.1.2.2 Kawasan Strategis untuk Kepentingan Sosial Budaya

Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tahun 2013, dari tiap kecamatan yang ada di Kota Surabaya setidaknya terdapat 273 persebaran situs, bangunan, dan lingkungan cagar budaya. Adapun kawasan yang akan dikembangkan untuk kepentingan sosial dan budaya adalah kawasan adat tertentu, kawasan dan konservasi warisan budaya, antara lain:

1. Kawasan Makam Sunan Ampel di Kecamatan Semampir berada di Unit Pengembangan V Tanjung Perak

Kawasan cagar budaya dengan karakter dan daya tarik kuat sebagai objek wisata ziarah di Indonesia yang berkembang tidak hanya sebagai kampung budaya yang khas dengan beragam aktivitasnya tetapi juga memiliki kultur religi yang kuat.

2. Kawasan Kota Lama Surabaya di Kecamatan Krembangan, Kecamatan Pabean Cantian, Kecamatan Semampir dan Kecamatan Bubutan berada di Unit Pengembangan V Tanjung Perak dan Unit Pengembangan VI Tunjungan
Kawasan ini merupakan kawasan yang ada pada era kolonial terdelienasi sebagai kawasan Eropa, kawasan Arab, dan kawasan Cina.
3. Bangunan dan lingkungan pada kawasan Darmo-Diponegoro serta kawasan kampung lama Tunjungan di Kecamatan Tegalsari berada di Unit Pengembangan VI Tunjungan
Kawasan bangunan dan lingkungan cagar budaya.

2.1.2.3 Kawasan Strategis Pendayagunaan SDA dan Teknologi Tinggi

Kawasan strategis dari sudut kepentingan pendayagunaan Sumber Daya Alam (SDA) dan/atau teknologi tinggi adalah penghasil SDA yang sangat potensial untuk kepentingan masyarakat beserta perangkat atau instalasi pengolahannya atau kawasan khusus untuk pengembangan teknologi untuk kepentingan strategis negara dan kepentingan umum. Kawasan strategis SDA dan Teknologi Tinggi di Kota Surabaya antara lain:

1. Kawasan Industri Pengembangan Perkapalan di Kecamatan Pabean Cantian berada di Unit Pengembangan V Tanjung Perak
Salah satu kawasan yang digunakan dalam pengembangan teknologi perkapalan tingkat nasional. Sebagai industri perkapalan nasional, kawasan industri ini memiliki nilai strategis dan diperlukan upaya dalam menjaga dan meningkatkan nilai atau potensi kawasan tersebut.

2. Kawasan industri/*industrial estate* di Kecamatan Rungkut berada di Unit Pengembangan I Rungkut

Kawasan industri dan pergudangan yang telah lama berdiri di Kota Surabaya dan diarahkan menjadi kawasan industri dengan teknologi tinggi yang ramah lingkungan.

3. Kawasan Depo dan Pengolahan BBM berada di Unit Pengembangan V Tanjung Perak

Berfungsi sebagai penyimpanan bahan bakar minyak dan pengelolaan BBM, sehingga kawasan ini memiliki nilai strategis dalam kaitannya dengan sistem energi di Kota Surabaya dan sekitarnya.

4. Kawasan pengelolaan sampah teknologi tepat guna penghasil energi pada TPA Benowo di Kecamatan Benowo berada di Unit Pengembangan XI Tambak Oso Wilangun

Kawasan yang digunakan untuk pemrosesan akhir sampah di Kota Surabaya dengan konsep “*Waste to Energy*”.

2.1.2.4 Pengembangan dan Pembangunan Infrastruktur

Selain potensi pengembangan kawasan strategis, perkembangan Kota Surabaya juga didukung oleh pengembangan dan pembangunan infrastruktur yang meliputi:

1. Pengembangan Pelabuhan Tanjung Perak untuk Terminal Peti Kemas/Reklamasi di Teluk Lamong.

2. Pengembangan jaringan jalan arteri yang menghubungkan antar pusat utama kota dengan pusat kota di kabupaten yang berbatasan langsung.
3. Pengembangan jalur komuter/kereta api *double track* serta angkutan massal dan prasarana pendukungnya yang menghubungkan pusat-pusat pelayanan kota.

2.1.3 Aspek Kesejahteraan Masyarakat Fokus Kesejahteraan dan Pemerataan Ekonomi

2.1.3.1 Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)

PDRB merupakan gambaran nilai tambah barang dan jasa yang diproduksi oleh suatu wilayah dalam satu tahun. PDRB umumnya digunakan sebagai indikator kinerja perekonomian suatu negara. Apabila tahun sebelumnya menggunakan angka tahun dasar 2000, namun saat ini perhitungan PDRB menggunakan angka tahun dasar 2010. Perubahan ini dilakukan seiring dengan mengadopsi rekomendasi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang tertuang dalam 2008 *System of National Accounts* (SNA 2008) melalui penyusunan kerangka *Supply and Use Tables* (SUT). Dampak yang dihasilkan dari perubahan ini adalah meningkatnya nominal PDRB dan perubahan struktur ekonomi yang mulanya 9 sektor ekonomi menjadi 17 kategori lapangan usaha, yakni: 1) pertanian, kehutanan, dan perikanan; 2) pertambangan dan penggalian; 3) industri pengolahan; 4) pengadaan listrik dan gas; 5) pengadaan air, pengelolaan sampah, limbah dan daur ulang; 6) konstruksi; 7) perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor; 8) transportasi dan pergudangan; 9) penyediaan

akomodasi dan makan minum; 10) informasi dan komunikasi; 11) jasa keuangan dan asuransi; 12) real estate; 13) jasa perusahaan; 14) administrasi pemerintahan, pertanahan, dan jaminan sosial wajib; 15) jasa pendidikan; 16) jasa kesehatan dan kegiatan sosial; serta 17) jasa lainnya.

PDRB Kota Surabaya Atas Dasar Harga Berlaku (ADHB) semakin meningkat. Pada tahun 2016, kategori perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor memberikan kontribusi terbesar, yakni sebesar 27,59%, diikuti dengan industri pengolahan, yakni sebesar 18,87%, kemudian diikuti dengan penyediaan akomodasi dan makan minum sebesar 15,69%. Sedangkan PDRB Kota Surabaya Atas Dasar Harga Konstan (ADHK) juga menunjukkan tren semakin meningkat. Sama seperti kontribusi kategori dalam PDRB Kota Surabaya Menurut Lapangan Usaha ADHB, berdasarkan tahun 2016, kategori perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor masih menjadi *leading sector* dalam pembentukan PDRB Kota Surabaya dengan kontribusi sekitar 28,38%. Pada urutan kedua, kategori dengan kontribusi terbesar terhadap PDRB adalah kategori industri pengolahan dengan kontribusi sebesar 19,38%, diikuti dengan kategori penyediaan akomodasi dan makan minum dengan kontribusi sebesar 14,52%.

Tingginya kontribusi kategori perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil, dan sepeda motor terhadap PDRB ADHB Kota Surabaya berkaitan dengan industri pengolahan. Hal ini dikarenakan pesatnya aktivitas perdagangan tersebut menjadi pengungkit (*multiplier effect*) bagi aktivitas lapangan usaha lainnya. Semakin meningkatnya aktivitas perdagangan maka akan semakin meningkat pula

permintaan barang dan jasa pada aktivitas industri. Keterkaitan ini dapat menjadi alasan mengapa kategori industri pengolahan merupakan kategori paling dominan kedua setelah perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil, dan sepeda motor. Adapun kategori tertinggi ketiga adalah akomodasi dan makanan minuman. Potensi tersebut ditunjukkan oleh pembangunan hotel, wisma/penginapan, serta tempat makan mulai dari warung kecil hingga restoran yang terus bermunculan mengikuti pesatnya perkembangan ekonomi Kota Surabaya ditambah semakin modernnya perilaku hidup masyarakat Kota Surabaya sehingga mendukung tumbuhnya aktivitas kategori akomodasi dan makanan minuman dari tahun ke tahun.

2.1.3.2 Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya

Kinerja laju pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya berdasarkan laju pertumbuhan ekonomi per kategori lapangan usaha menunjukkan pergerakan yang beragam. Pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya terjadi pada hampir semua lapangan usaha, kecuali lapangan usaha pengadaan listrik dan gas. Hal ini disebabkan oleh kebijakan pemerintah yang mencabut subsidi sehingga memengaruhi produktivitas pada aktivitas lapangan usaha pengadaan listrik dan gas. Jika dirinci, kategori lapangan usaha yang memiliki pertumbuhan rata-rata tinggi setiap tahunnya adalah kategori jasa keuangan dan asuransi, kategori informasi dan komunikasi, kategori penyediaan akomodasi dan makan minum, serta kategori perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil, dan sepeda motor.

Adapun laju pertumbuhan PDRB Kota Surabaya menurut lapangan usaha dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Laju Pertumbuhan PDRB Kota Surabaya Menurut Lapangan Usaha Seri
Tahun Dasar 2010

| Kategori | Uraian | Tahun 2015 | Tahun 2016 |
|-----------------|---|-------------------|-------------------|
| A | Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan | 4,73 | 4,36 |
| B | Pertambangan dan Penggalian | 3,98 | 3,14 |
| C | Industri Pengolahan | 5,88 | 4,91 |
| D | Pengadaan Listrik dan Gas | -3,12 | -1,05 |
| E | Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang | 5,17 | 5,92 |
| F | Konstruksi | 2,85 | 5,01 |
| G | Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor | 6,20 | 5,82 |
| H | Transportasi dan Pergudangan | 6,42 | 4,89 |
| I | Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum | 8,04 | 8,63 |
| J | Informasi dan Komunikasi | 6,38 | 6,98 |
| K | Jasa Keuangan dan Asuransi | 7,49 | 7,65 |
| L | Real Estate | 5,07 | 5,32 |
| M,N | Jasa Perusahaan | 5,38 | 5,05 |
| O | Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib | 4,45 | 5,09 |
| P | Jasa Pendidikan | 6,31 | 6,02 |
| Q | Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial | 4,04 | 5,85 |
| R,S,T,U | Jasa Lainnya | 4,67 | 4,99 |

Sumber: Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kota Surabaya Tahun 2019

Di tengah berlangsungnya pemulihan ekonomi global, pertumbuhan ekonomi domestik tetap terjaga kestabilannya. Laju pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya masih positif. Meskipun terdapat beberapa permasalahan yang beresiko menghambat kemampuan perekonomian untuk tumbuh lebih tinggi, seperti apabila dilihat dari sisi permintaan, peran konsumsi rumah tangga sebagai sumber utama pertumbuhan ekonomi cenderung semakin terbatas, namun capaian pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya masih lebih tinggi jika dibandingkan

dengan rata-rata pertumbuhan ekonomi Jawa Timur dan Nasional, yakni pada tahun 2016, pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya sebesar 6,00%, sedangkan Jawa Timur sebesar 5,57% dan nasional sebesar 5,03%.

2.1.4 Penunjang Urusan Pemerintahan Fungsi Manajemen Non-Pelayanan Dasar

2.1.4.1 Fokus Kebijakan dan Koordinasi Perangkat Daerah

2.1.4.1.1 Tata Kelola Pemerintahan

Salah satu indikator tata kelola pemerintahan yang baik adalah evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan upaya peningkatan akuntabilitas kinerja meliputi perencanaan, pengukuran kinerja, dan evaluasi kinerja. Pada tahun 2016, telah dilaksanakan penilaian evaluasi SAKIP Pemerintah Kota Surabaya dengan nilai 63,08 atau tingkat akuntabilitas kinerja mendapatkan nilai B (nilai dengan huruf). Pada tahun 2017, penilaian evaluasi SAKIP Pemerintah Kota Surabaya meningkat, yaitu 68,86 atau tingkat akuntabilitas kinerja mendapatkan nilai B (nilai dengan huruf).

Dari segi ketatalaksanaan, perangkat daerah menjalankan ketatalaksanaan dengan berpedoman pada *standard operational procedure* (SOP). Dalam hal ini, perangkat daerah perlu melakukan pemrosesan produk inti atau rancangan SOP sampai ditetapkan dalam Peraturan Walikota maupun surat keputusan Kepala SKPD. Pada tahun 2016 dan 2017, Pemerintah Kota Surabaya menjalankan ketatalaksanaan pelaksanaan pemerintahan dengan berpedoman pada adanya SOP

pada setiap jenis pelayanan. Pada 329 jenis pelayanan, sebanyak 267 jenis pelayanan atau 81,16% telah memiliki SOP. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya juga berkomitmen untuk terus mensinkronkan produk hukum daerah dengan peraturan perundangan di atasnya. Hal ini ditunjukkan dalam persentase yang ada pada tabel berikut.

Tabel 2.2
Persentase Produk Hukum Yang Diselesaikan Tahun 2015-2017

| No. | Uraian | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----|---|------|------|------|
| 1. | Jumlah Rancangan Produk Hukum | 87 | 73 | 79 |
| 2. | Jumlah Rancangan Produk Hukum Yang Diselesaikan | 87 | 73 | 79 |
| 3. | Persentase Rancangan Produk Hukum Yang Diselesaikan | 100% | 100% | 100% |

Sumber: Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kota Surabaya Tahun 2019

2.1.4.1.2 Pelayanan Publik Kota Surabaya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Hasil SKM menjadi salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan Pemerintah Kota Surabaya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM pada tahun 2016 telah mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. SKM tahun 2016 dilaksanakan pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, UPTSA Surabaya Pusat, UPTSA Surabaya Timur, RSUD Bhakti Dharma Husada, RSUD Dr. M. Soewandhie, Laboratorium Kesehatan Daerah, 63 puskesmas, 31 kecamatan, dan 154 kelurahan di Kota Surabaya.

Dari survei tersebut diperoleh hasil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk kategori baik; UPTSA Surabaya Pusat dan UPTSA Surabaya Timur masuk kategori baik; RSUD Bhakti Dharma Husada, RSUD Dr. M. Soewandhie, dan 1 puskesmas masuk kategori sangat baik; Laboratorium Kesehatan Daerah dan 60 puskesmas masuk kategori baik; sedangkan 2 puskesmas masuk kategori kurang baik; 8 kecamatan masuk kategori sangat baik; dan 23 kecamatan masuk kategori baik. Sedangkan 29 kelurahan masuk kategori sangat baik dan 125 kelurahan masuk kategori baik. Dari hasil SKM tersebut dapat disimpulkan bahwa belum semua unit pelayanan publik termasuk dalam kategori sangat puas.

2.1.4.2 Fokus Komunikasi dan Informatika

Untuk mendukung jangkauan jaringan komunikasi, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informasi telah melakukan *maintenance* (pemeliharaan) terhadap sejumlah tower yang tersebar di berbagai lokasi dan alat komunikasi (HT) masing-masing SKPD. Sampai dengan akhir tahun 2016, tower yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya mencapai 88 unit dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2.3
Ketinggian dan Jumlah Tower Pemerintah Kota
Surabaya (Sampai Akhir Tahun 2016)

| KETINGGIAN (meter) | BANYAKNYA |
|---------------------------|------------------|
| 6 | 1 unit |
| 12 | 19 unit |
| 16 | 10 unit |
| 20 | 23 unit |
| 24 | 7 unit |
| 30 | 13 unit |
| 40 | 14 unit |
| 85 | 1 unit |

Sumber: Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kota
Surabaya Tahun 2018

Selain itu, jumlah alat komunikasi (HT) yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah 670 unit (tahun 2014); 688 unit (tahun 2015); 802 unit (tahun 2016); dan 997 unit (tahun 2017). Adapun jumlah menara (tower) yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah 90 unit (tahun 2015), 88 unit (tahun 2016), dan 88 unit (tahun 2017). Selain menggunakan menara dan alat komunikasi (HT), untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi khususnya jangkauan jaringan, Pemerintah Kota Surabaya juga menggunakan sejumlah infrastruktur lain maupun bekerjasama dengan pihak ketiga.

Pemerintah Kota Surabaya juga memiliki situs resmi yang dapat diakses pada alamat <http://www.surabaya.go.id/>. Selain halaman utama, terdapat pula 26 sub-domain dalam situs tersebut yang dikelola oleh masing-masing SKPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dikarenakan media komunikasi tidak hanya melalui internet, Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan sejumlah upaya untuk mengelola dan membangun komunikasi dengan masyarakat melalui

kegiatan-kegiatan tatap muka secara langsung seperti dialog melalui media massa maupun beragam kegiatan lainnya yang melibatkan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informasi berusaha meningkatkan pelayanan publiknya dengan mendayagunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Salah satu bentuk pendayagunaan ini adalah dengan menggunakan aplikasi sebagai sarana untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Sampai dengan tahun 2016, Pemerintah Kota Surabaya telah membangun 6 sistem informasi pelayanan perizinan dan 7 sistem informasi pelayanan non-perizinan, dan tahun 2017, terdapat 10 sistem informasi pelayanan perizinan dan 5 sistem informasi pelayanan non-perizinan. Karena masih banyak terdapat layanan perizinan dan non-perizinan yang belum berbasis teknologi informasi dan komunikasi, maka Pemerintah Kota Surabaya terus mengupayakan penciptaan aplikasi guna meningkatkan jumlah layanan perizinan dan non-perizinan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

2.1.4.3 Penanaman Modal (Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri)

Pengaruh penanaman modal/investasi terhadap pertumbuhan perekonomian suatu negara atau daerah dapat dilihat melalui *multiplier effect* (efek pengganda) sebagai dampaknya. Hal tersebut dipengaruhi oleh besarnya minat masyarakat untuk mengonsumsi. Penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing dapat dilakukan dalam bentuk penanaman modal

langsung (*direct investment*) maupun penanaman modal portofolio surat berharga (*portfolio investment*).

Penanaman Modal Kota Surabaya menunjukkan bahwa nilai investasi di Kota Surabaya pada tahun 2014 sebanyak 33 investasi. Jumlah investasi tersebut menurun pada tahun 2015 menjadi 20 investasi dan pada tahun 2016 tercatat sejumlah 59 investasi. Sampai triwulan I tahun 2017, realisasi investasi di Kota Surabaya sejumlah 1 investasi PMA dengan nilai investasi sebesar 1,2 juta USD.

Menurut jenisnya, realisasi investasi kebanyakan berasal dari investasi Penanaman Modal Asing (PMA) dibanding Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN). Untuk lebih rinci maka disajikan tabel berikut.

Tabel 2.4
Jumlah Investasi PMA dan PMD Tahun 2014-2016

| TAHUN | JUMLAH INVESTASI PMA | JUMLAH INVESTASI PMDN |
|--------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 2014 | 24 | 9 |
| 2015 | 12 | 8 |
| 2016 | 43 | 16 |
| 2017 | 34 | 10 |

Sumber: Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kota Surabaya Tahun 2018
dan 2019

Kinerja investasi yang relatif baik juga dipengaruhi oleh prospek perekonomian domestik yang diperkirakan masih cukup baik disertai iklim usaha yang kondusif. Adanya investasi PMA dan PMDN di Kota Surabaya menimbulkan dampak positif terhadap tingkat tenaga kerja di Surabaya. Peningkatan nilai dan proyek investasi PMA dan PMDN berperan dalam membuka lapangan kerja baru yang berhubungan dengan daya serap tenaga kerja sebagai dampak investasi langsung. Sebagai salah satu sumber pertumbuhan

ekonomi, pada sisi penawaran, tingginya investasi akan meningkatkan kapasitas barang dan jasa yang dihasilkan. Sementara pada sisi permintaan, investasi juga berperan dalam menciptakan lapangan pekerjaan.

Berdasarkan data dari Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya, realisasi investasi baik dari penanaman PMA dan PMDN pada tahun 2015 sebanyak 20 proyek dan jumlah tenaga kerja yang terserap sebanyak 1.203 orang (nilai rasio investasi terhadap daya serap tenaga kerja sebesar 60,15); pada tahun 2016, jumlah tenaga kerja yang terserap sebanyak 6.897 orang (nilai rasio investasi terhadap daya serap tenaga kerja sebesar 116,90); serta pada tahun 2017, jumlah tenaga kerja yang terserap sebanyak 10.627 orang (nilai rasio investasi terhadap daya serap tenaga kerja sebesar 241,52).

2.1.5 Aspek Daya Saing Daerah Fokus Iklim Berinvestasi

Untuk meningkatkan iklim investasi, Pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan pengendalian terhadap demonstrasi atau unjuk rasa. Jumlah unjuk rasa di Kota Surabaya dari tahun 2015 sampai tahun 2017 mengalami penurunan (2015 sebanyak 345 unjuk rasa; 2016 sebanyak 339 unjuk rasa; serta 2017 menjadi sebanyak 226 unjuk rasa. Hal ini menunjukkan kondisi keamanan dan ketertiban di Surabaya masih tetap kondusif dan tidak menimbulkan kerusuhan. Hal ini dikarenakan adanya pendekatan persuasif dan antisipasi dini yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya bersama dengan instansi terkait serta masih tingginya kesadaran warga Kota Surabaya akan pentingnya menjaga ketentraman dan

ketertiban kota sebagai modal utama dalam meningkatkan kegiatan perekonomian di Kota Surabaya.

Dalam rangka menciptakan iklim usaha yang kondusif, Pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk menerbitkan peraturan yang mendukung iklim usaha Kota Surabaya, antara lain peraturan daerah terkait perizinan, lalu lintas barang dan jasa, serta peraturan daerah terkait ketenagakerjaan. Pada tahun 2016, peraturan daerah yang mendukung iklim usaha adalah Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Izin Pemakaian Tanah (IPT). Sampai dengan tahun 2017, peraturan daerah yang terkait perizinan, lalu lintas barang dan jasa, serta peraturan daerah terkait ketenagakerjaan belum ada karena peraturan daerah tahun 2016 masih berlaku.

2.1.6 Visi dan Misi Kota Surabaya

Visi Kota Surabaya berdasarkan Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021 adalah “Surabaya Kota Sentosa Yang Berkarakter dan Berdaya Saing Global Berbasis Ekologi”. Sedangkan upaya untuk mewujudkan visi tersebut, diuraikan 10 misi pembangunan Kota Surabaya sebagai berikut.

1. Mewujudkan sumber daya masyarakat yang berkualitas.
2. Memberdayakan masyarakat dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha.
3. Memelihara keamanan dan ketertiban umum.

4. Mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota.
5. Memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan permukiman yang ramah lingkungan.
6. Memperkuat nilai-nilai budaya lokal dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat.
7. Mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional.
8. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik.
9. Memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industri kreatif.
10. Mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien.

Dari misi Kota Surabaya di atas dapat dikatakan bahwa implementasi SSW di Kota Surabaya merupakan upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan keinginannya terkait memberdayakan dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha; mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota; memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan permukiman yang ramah lingkungan; mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional; memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik; memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta

pengembangan industri kreatif; serta mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien.

Hal tersebut dikarenakan di dalam SSW berarti pemerintah menginginkan agar seluruh usaha ekonomi lokal kecil maupun besar serta investasi dari perusahaan asing/luar Surabaya dapat dimudahkan dalam mengurus perizinan. Kemudahan pengurusan perizinan usaha-usaha ini kemudian akan berdampak baik bagi pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya. Selain itu, SSW juga melayani perizinan terkait tanah dan bangunan, seperti rumah, rumah kos, apartemen, hotel, sekolah, restoran, dan lain-lain.

2.2 Profil Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

2.2.1 Motto, Visi, Misi, Maklumat Pelayanan, serta Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

2.2.1.1 Motto Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

“Terdepan dalam Layanan Administrasi Perizinan”.

2.2.1.2 Visi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

“Melaksanakan Pelayanan Prima dengan Cerdas Bagi Publik”.

2.2.1.3 Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

1. Melaksanakan tertib administrasi.
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya.

3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis informasi teknologi.
4. Meningkatkan kualitas SDM petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya.

2.2.1.4 Maklumat Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

1. Melayani dengan santun.
2. Memproses layanan secara cermat.
3. Memberikan kemudahan pelayanan secara online.
4. Meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan.
5. Memproses izin sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
6. Tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun.
7. Apabila tidak menepati maklumat pelayanan siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.2.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Tugas pokok Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah “UPTSA mempunyai tugas menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu kepada masyarakat di Kota Surabaya.” Sedangkan fungsi dari Unit

Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan di bidang pelayanan perizinan/rekomendasi/surat keterangan;
2. Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di UPTSA;
3. Pelaksanaan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan/rekomendasi/surat keterangan;
4. Pelaksanaan pelayanan publikasi dan informasi;
5. Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga UPTSA; serta
6. Pelaksanaan *monitoring* dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas.

2.2.2 Dasar Hukum Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Gambar 2.1

Dasar Hukum Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya



Sumber: Slide Video Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya Tahun 2018

2.2.3 Satuan Pelayanan Perizinan dan Organisasi Perangkat Daerah Yang Tergabung dalam Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Tabel 2.5

Satuan Pelayanan Perizinan dan Organisasi Perangkat Daerah yang Tergabung dalam Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

| No. | Nama OPD | Jumlah Jenis Perizinan yang Dilayani |
|-----|--|--------------------------------------|
| 1. | Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah | ± 1 |
| 2. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | ± 4 |
| 3. | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang | ± 4 |
| 4. | Dinas Lingkungan Hidup | ± 6 |

| | | |
|-----|---|----------|
| 5. | Dinas Pemadam Kebakaran | ± 1 |
| 6. | Dinas Koperasi dan Usaha Mikro | ± 8 |
| 7. | Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan | ± 3 |
| 8. | Dinas Kebudayaan dan Pariwisata | ± 2 |
| 9. | Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau | ± 7 |
| 10. | Dinas Sosial | ± 4 |
| 11. | Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah | ± 10 |
| 12. | Dinas Kesehatan | ± 45 |
| 13. | Dinas Perhubungan | ± 9 |
| 14. | Dinas Tenaga Kerja | ± 18 |
| 15. | Dinas Perdagangan | ± 16 |
| 16. | Dinas Pendidikan | ± 8 |
| 17. | Dinas Pemuda dan Olahraga | ± 4 |
| 18. | Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian | ± 12 |
| 19. | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | ± 2 |
| 20. | Badan Kesatuan Politik, Penanggulangan Bencana, dan Perlindungan Masyarakat | ± 1 |

Sumber: Buku Pedoman Petugas Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya 2018 dan Slide Video Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya Tahun 2018

2.2.4 Jenis Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Tabel 2.6

Jenis Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

| No. | Nama OPD | Jenis Pelayanan |
|-----|---|--|
| 1. | Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah | 1. PBB <ul style="list-style-type: none"> - Legalisir SPPT - Salinan SPPT - Surat Keterangan NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) - Pengajuan Mutasi Balik Nama PBB - Surat Keterangan Lunas - Permohonan Pengurangan Pokok PBB - Permohonan Pengurangan Sanksi Administrasi PBB - Permohonan Keberatan Luasan dan NJOP Bumi dan Bangunan |
| | | 2. Reklame <ul style="list-style-type: none"> - Layanan Pembuatan Surat Izin - Penyelenggaraan Reklame Terbatas |

| | | |
|----|--|--|
| | | (SIPR) - Layanan Pembayaran Pajak - Reklame Terbatas |
| 2. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 1. SIUP - Baru - Perubahan - Penggantian/Turunan 2. Laporan Pembukaan Kantor Cabang/Perwakilan - Baru - Perubahan - Penutupan 3. Legalisir SIUP, TDP, SIUP & TDP Simultan, IUI, dan IPI 4. TDP - Baru - Perubahan - Perpanjangan - Penggantian/Turunan 5. SIUP-TDP Simultan Baru 6. Izin Usaha Industri (IUI) - Baru - Perubahan - Penggantian/Turunan 7. Izin Perluasan Industri (IPI) 8. Pemindahan (Mutasi) SIUP dan/atau TDP 9. Penutupan SIUP dan/atau TDP |
| 3. | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang | 1. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) 2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 3. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) 4. Izin Penyelenggaraan Reklame 5. Tata Cara Pendaftaran Penyelenggara Reklame 6. Sertifikat Laik Fungsi (SLF) 7. Tim Ahli Bangunan Gedung (TABG) |
| 4. | Dinas Lingkungan Hidup | 1. Rekomendasi AMDAL 2. Rekomendasi UKL-UPL 3. Rekomendasi SPPL 4. Izin Pembuangan Limbah Air Limbah 5. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3 6. Izin Pengumpulan Limbah B3 |

| | | |
|----|---|---|
| | | 7. Izin Lingkungan |
| 5. | Dinas Pemadam Kebakaran | 1. Permohonan Non-Perizinan Surat Rekomendasi Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung |
| 6. | Dinas Koperasi dan Usaha Mikro | 1. Persetujuan Tempat Kedudukan Koperasi Wilayah Jawa Timur |
| | | 2. Alih Bina Koperasi |
| | | 3. Surat Izin Pembukaan Kantor Cabang |
| | | 4. Keterangan Susunan Pengurus Koperasi |
| | | 5. Pelayanan Pemakaian Stan Sentra Makanan dan Minuman |
| | | 6. Surat Keterangan Penilaian Kesehatan Koperasi |
| | | 7. Izin Usaha Simpan Pinjam |
| 7. | Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan | 1. Izin Pembangunan Jaringan Utilitas |
| | | 2. Arahan Teknis Akses Keluar Masuk (Inrit) |
| | | 3. Arahan Sistem Drainase |
| 8. | Dinas Kebudayaan dan Pariwisata | 1. Tanda Daftar Usaha Pengelolaan <ul style="list-style-type: none"> - Daya Tarik Wisata Pengelolaan Peninggalan Sejarah dan Bangunan Cagar Budaya - Pengelolaan Museum - Pengelolaan Pemukiman dan/atau Lingkungan Adat - Pengelolaan Objek Ziarah |
| | | 2. Tanda Daftar Usaha SPA |
| | | 3. Tanda Daftar Usaha Kawasan Pariwisata |
| | | 4. Tanda Daftar Usaha Jasa Transportasi Wisata <ul style="list-style-type: none"> - Angkutan Jalan Wisata - Angkutan Kereta Api Wisata - Angkutan Sungai dan/atau Danau Wisata - Angkutan Laut Internasional Wisata |
| | | 5. Tanda Daftar Usaha Jasa Perjalanan Wisata <ul style="list-style-type: none"> - Biro Perjalanan Wisata - Agen Perjalanan Wisata |
| | | 6. Tanda Daftar Usaha Jasa Makanan dan Minuman <ul style="list-style-type: none"> - Restoran - Rumah Makan |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Bar/Rumah Minum - Kafe - Pusat Penjualan Makanan - Jasa Boga - Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman Lainnya |
| | | 7. Tanda Daftar Usaha Penyediaan <ul style="list-style-type: none"> - Akomodasi - Hotel - Bumi Perkemahan - Persinggahan Karavan - Pondok Wisata - Akomodasi lain (Motel/Apartel/Kondotel, Usaha Akomodasi Lain yang Diatur dalam Peraturan Kepala Daerah) |
| | | 8. Tanda Daftar Usaha Tirta <ul style="list-style-type: none"> - Wisata Bahari - Wisata Sungai, Danau, dan Waduk |
| | | 9. Tanda Daftar Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi <ul style="list-style-type: none"> - Gelanggang Olahraga - Gelanggang Seni - Arena Permainan - Hiburan Malam - Panti Pijat - Taman Rekreasi - Karaoke - Jasa Impresariat/Promotor |
| | | 10. Tanda Daftar Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran |
| | | 11. Tanda Daftar Usaha Jasa Informasi Pariwisata |
| | | 12. Tanda Daftar Usaha Jasa Konsultan Pariwisata |
| | | 13. Tanda Daftar Usaha Jasa Pramuwisata |
| | | 14. Surat Pengantar Rekomendasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh |
| | | 15. Izin Pemugaran Bangunan dan/atau Lingkungan Cagar Budaya |
| | | 16. Pemanfaatan Bangunan dan/atau Lingkungan Cagar Budaya |
| | | 17. Pendaftaran Bangunan dan/atau |

| | | |
|-----|--|--|
| | | Lingkungan Cagar Budaya |
| 9. | Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau | 1. Izin Pemakaian Ruang Terbuka Hijau |
| | | 2. Izin Pembuangan Sampah |
| | | 3. Izin Pengelolaan Limbah Tinja |
| | | 4. Izin Penebangan Pohon |
| | | 5. Surat Keterangan Pemakaman |
| | | 6. Pelayanan Pemakaman |
| | | 7. Izin Pengangkutan Jenazah, Perabuan Jenazah, Pemindahan Jenazah |
| | | 8. Izin Kegiatan Usaha Pengelolaan Sampah |
| | | 9. Izin Kegiatan Usaha Pengumpulan dan/atau Penampungan |
| | | 10. Izin Kegiatan Usaha Pengangkutan |
| | | 11. Izin Kegiatan Usaha Pengolahan |
| | | 12. Izin Kegiatan Usaha Pemrosesan Akhir Sampah |
| 10. | Dinas Sosial | 1. Surat Izin Pengangkatan Anak (Adopsi) - Pengangkatan Anak antar Warga Negara Indonesia - Pengangkatan Anak antara Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing |
| | | 2. Izin Pengumpulan Sumbangan mengadakan pertunjukan; mengadakan bazar; penjualan barang secara lelang; penjualan kartu undangan menghadiri suatu pertunjukan; penjualan perangko amal; pengedaran daftar (les) derma; penjualan kupon-kupon sumbangan; penempatan kotak-kotak sumbangan di tempat-tempat umum; penjualan barang/bahan atau jasa dengan harga atau pembayaran yang melebihi harga yang sebenarnya; pengiriman blangko pos wesel untuk meminta sumbangan. |
| | | 3. Rekomendasi Orsos atau LKS |
| | | 4. Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Orsos, LKS |
| 11. | Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah | 1. Peresmian IPT |
| | | 2. Pemutihan IPT |
| | | 3. Perpanjangan IPT |

| | | |
|-----|-----------------|--|
| | | - Perpanjangan IPT - Perpanjangan IPT dan Pengantar SKRK |
| | | 4. Pengalihan IPT - Pengalihan IPT - Pengalihan IPT dan Pengantar SKRK |
| | | 5. Pemecahan IPT |
| | | 6. Penggabungan IPT |
| | | 7. Peningkatan Jangka Waktu IPT |
| | | 8. Pengurangan Jangka Waktu IPT |
| | | 9. Perubahan Izin Pemakaian IPT |
| | | 10. Persetujuan Penjaminan Bangunan |
| | | 11. Persetujuan Penjaminan Bangunan (2) |
| | | 12. Persetujuan Penelitian Pengukuran dan Peruntukan Tanah dalam Rangka Peresmian/Pemutihan IPT |
| | | 13. Persetujuan Penelitian Pengukuran dan Peruntukan Tanah dalam Rangka Pemecahan/Penggabungan Izin Pemakaian Tanah |
| | | 14. Persetujuan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Atas Tanah Aset Pemerintah Daerah yang Telah Diterbitkan IPT |
| | | 15. Pemberian IPT Pengganti |
| | | 16. Blokir Izin Pemakaian Tanah |
| | | 17. Pemberian Pengantar Surat Keterangan Rencana Kota |
| 12. | Dinas Kesehatan | 1. Perizinan Makanan dan Minuman |
| | | 2. Layanan Tenaga Kesehatan Penunjang Medis - Dokter/Dokter Gigi/Dokter Spesialis/Dokter Gigi Spesialis - Perawat (SIPP) - Bidan (SIPB) - Perkam Medis (SIKPM) - Penata Anestesi (SIPPA) - Apoteker (SIPA) - Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK) - Tenaga Sanitarian (SIKTS) - Tenaga Gizi (SIKTGz) - Okupasi Terapis (SIPOT) - Terapis Wicara (SIPTW) |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Fisioterapis (SIPF) - Radiografer (SIKR) - Teknisi Gigi (SIKTG) - Ortotis Prostetis (SIPOP) - Refraksionis Optisien (SIKRO) - Penyehat Tradisional (SIPT/STPT) - Elektromedis (SIPE) - Tenaga Kesehatan Tradisional (SIPTKT) - Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM) - Psikolog Klinis (SIPPK) - Ahli Teknologi Lab. Medik (ATLM) - Akupuntur Terapis (SIPAT) |
| | | <p>3. Layanan Sertifikat Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Kesehatan Studi Kelayakan Rumah Sakit - Surat Keterangan Laik Sehat Hotel - Sertifikat Laik Sehat Hygiene Sanitasi Restoran/Rumah Makan - Sertifikat Perusahaan Makanan dan Minuman Industri Rumah Tangga - Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan - Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga - Sertifikat Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan (PKRT) |
| | | <p>4. Layanan Rekomendasi Sarana Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekomendasi RS Umum/RS Khusus Kelas A dan B - Rekomendasi Laboratorium Klinik Madya/Klinik Utama - Rekomendasi Kran Air Siap Minum (KASM) - Rekomendasi Izin Teknis Sehat Pakai Air (SPA) - Rekomendasi Kesehatan izin Laik Fungsi Bangunan |
| | | <p>5. Layanan Perizinan Sarana Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendirikan Klinik Pratama dan Utama - Penyelenggaraan UTS - Penyelenggaraan Laboratorium Pratama - Penyelenggaraan Rumah Sakit |

| | | |
|-----|-------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Operasional Klinik Pratama/Utama Rawat Jalan - Operasional Klinik Pratama/Utama Rawat Inap - Penyelenggaraan Optikal - Apotek - Penyelenggaraan Toko Obat - Mendirikan Rumah Sakit/Rumah Sakit Khusus - Operasional Penyelenggaraan Pemberantasan Hama - Pengelolaan Depot Air Minum - Penunjukan sebagai Institusi Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan - Toko Alat Kesehatan - Penyelenggaraan Pelayanan Dialisis - Panti Sehat - Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi - Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) - Izin Operasional Puskesmas |
| 13. | Dinas Perhubungan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Penyelenggaraan Tempat Parkir <ul style="list-style-type: none"> - Baru - Perpanjangan 2. Rekomendasi Uji Berkala <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Rekomendasi Uji (Kendaraan Baru Karoserian) - Surat Keterangan Rekomendasi Uji (Kendaraan Rubah Bentuk) - Surat Keterangan Rekomendasi Uji (Kendaraan Rubah Sifat) - Surat Keterangan Rekomendasi Uji (Kendaraan Mutasi Masuk) - Surat Keterangan Rekomendasi Uji (Kendaraan Mutasi Masuk, Rubah Bentuk, dan Rubah Sifat) 3. Izin Usaha Angkutan 4. Izin Trayek <ul style="list-style-type: none"> - Baru - Perpanjangan 5. Izin Operasional <ul style="list-style-type: none"> - Baru - Perpanjangan 6. Izin Insidentil |

| | | |
|-----|--------------------|--|
| | | <p>7. Persetujuan Analisis Dampak Lalu Lintas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persetujuan Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas - Persetujuan Perencanaan Pengaturan Lalu Lintas - Persetujuan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas |
| 14. | Dinas Tenaga Kerja | <p>1. Izin Kartu Tanda Pencari Kerja (TPK)</p> <p>2. Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS)</p> <p>3. Izin Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)</p> <p>4. Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang dalam Pemborongan Pekerjaan</p> <p>5. Pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh</p> <p>6. Surat Keterangan Pelaporan Kedatangan/Keberadaan TKWNP</p> <p>7. Tempat Penampungan Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)</p> <p>8. Izin Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)</p> <p>9. Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB)</p> <p>10. Pendaftaran Perjanjian Pemborongan Pekerjaan</p> <p>11. Pencatatan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit</p> <p>12. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)</p> <p>13. Rekomendasi Paspor Calon Tenaga Kerja Indonesia</p> <p>14. Persetujuan Bursa Kerja Khusus (BKK)</p> <p>15. Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)</p> <p>16. Pendaftaran Perjanjian Penyedia Jasa Pekerja/Buruh</p> <p>17. Pengesahan Wajib Laporan Ketenagakerjaan</p> <p>18. Rekomendasi Pendirian Kantor Cabang Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta</p> |

| | | |
|-----|---------------------------|---|
| | | (PPTKIS) |
| 15. | Dinas Perdagangan | 1. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW) |
| | | 2. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) |
| | | 3. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat (IUP2R) |
| | | 4. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) |
| | | 5. Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS) - Toko Swalayan yang berdiri sendiri - Toko Swalayan yang terintegrasi dengan Pasar Rakyat, pusat perbelanjaan, atau bangunan/kawasan lain |
| | | 6. Izin Pameran, Konvensi, dan/atau Seminar Dagang |
| | | 7. Tanda Daftar Gudang (TDG) |
| 16. | Dinas Pendidikan | 1. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan - PPT (Pos Paud Terpadu) - KB (Kelompok Bermain) - TK (Taman Kanak-Kanak) - TPA (Tempat Penitipan Anak) - SD (Sekolah Dasar) - SMP (Sekolah Menengah Pertama) - LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) - PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat) |
| | | 2. Perizinan Operasional Lembaga Pendidikan - PPT (Pos Paud Terpadu) - KB (Kelompok Bermain) - TK (Taman Kanak-Kanak) - TPA (Tempat Penitipan Anak) - SD (Sekolah Dasar) - SMP (Sekolah Menengah Pertama) - LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) - PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat) |
| | | 3. Legalisir Ijazah Pendidikan Formal dan Non-Formal |
| | | 4. Penerbitan Petikan Ijazah Hilang/Rusak |
| | | |
| 17. | Dinas Pemuda dan Olahraga | 1. Pemakaian Sewa Gedung Gelanggang Remaja |

| | | |
|-----|---|--|
| | | 2. Pemakaian Sewa Stadion Gelora 10 Nopember |
| | | 3. Pemakaian Sewa Stadion Gelora Bung Tomo |
| | | 4. Pemakaian Sewa Lapangan <i>Hockey/Softball/Baseball</i> |
| 18. | Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian | 1. Izin Pelayanan Jasa Medik Veteriner |
| | | 2. Izin Dokter Hewan Praktik |
| | | 3. Izin Tenaga Kesehatan Hewan Bukan Dokter Hewan |
| | | 4. Izin Tenaga Kesehatan Hewan Warga Negara Asing |
| | | 5. Izin Penjualan Daging Unggas |
| | | 6. Izin Surat Persetujuan Pemakaian Stand Sentra Ikan Hias |
| | | 7. Izin Tanda Daftar Tempat Usaha Produksi Benih |
| | | 8. Izin Rekomendasi Tempat Penjualan Daging Unggas |
| | | 9. Izin Rekomendasi Instalasi Karantina Hewan Sementara |
| | | 10. Izin Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner |
| | | 11. Izin Rekomendasi Instalasi Karantina Tanaman |
| | | 12. Izin Rekomendasi Tempat Usaha Pengolahan Hasil Perikanan |
| 19. | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 1. Tanda Daftar Perpustakaan - Baru - Perpanjangan |
| 20. | Badan Kesatuan Politik, Penanggulangan Bencana, dan Perlindungan Masyarakat | 1. Rekomendasi Penelitian |
| | | 2. Izin Pengumpulan Sumbangan |
| | | 3. Suket Terdaftar (SKT) untuk Organisasi Masyarakat |
| | | 4. Izin Mendirikan Rumah Ibadah |

Sumber: Buku Pedoman Petugas Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya 2018 dan <http://ssw.surabaya.go.id>

2.3 Gambaran Umum *Surabaya Single Window*

2.3.1 Dasar Hukum

Dasar hukum dari dibentuknya *Surabaya Single Window* adalah Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2015 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan di Kota Surabaya. *Surabaya Single Window*, yang selanjutnya disingkat SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan. Adapun kelebihan dari SSW adalah informasi rencana Kota Surabaya dapat diakses melalui ssw.surabaya.go.id; pemrosesan data dan informasi pada satu sistem, sehingga informasi yang disampaikan sama dan prosesnya lebih cepat; walikota dan pemohon dapat memantau proses pengajuan secara *online*; serta pemohon dapat mengajukan paket perizinan investasi.